



CPN
**Centralino
Virtuale**

Liberi di comunicare



CWNET SRL è un operatore di telecomunicazioni nato nel 2001 che attraverso il marchio "CPN" eroga servizi di connettività e voce per il mercato business e residenziale.

Il 1° Luglio 2005 presenta la prima proposta di telefonia VoIP, e si posiziona tra i player precursori di questo mercato, sviluppando così un'ampia esperienza nel settore, offrendo servizi innovativi e flessibili a piccole e medie aziende.

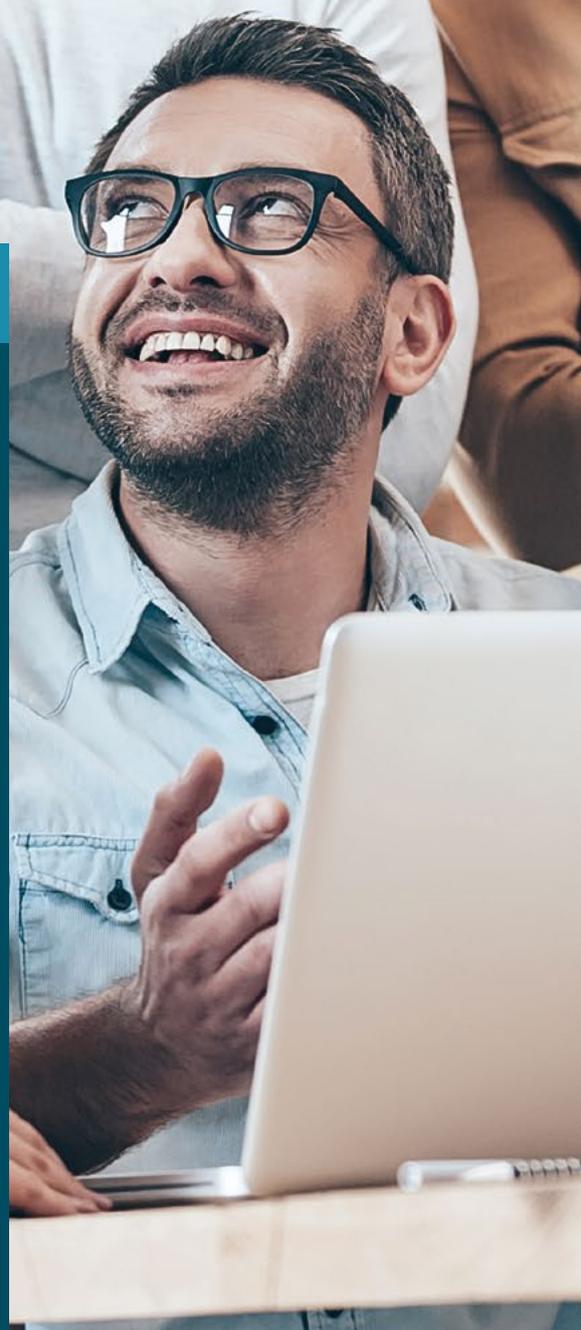
Assieme ai propri partner, presenti su tutto il territorio nazionale, dalla grande città al piccolo borgo, in CPN si lavora affinché tutti possano accedere ad Internet con soddisfazione.

Grazie all'impegno continuo nello sperimentare nuove tecnologie, CPN è in grado di fornire servizi che vanno dalla connettività satellitare, per le aree più remote, alla fibra ottica, per il massimo delle prestazioni, ed essere sempre vicini agli utenti svelando l'obiettivo principale: Connecting People Now!



INDICE

Semplicità d'uso e libertà di scelta	2	Un numero, più dispositivi! (A single number)	19
Sicurezza	4	Audioconferenza	20
Integrazione	5	Forking to Mobile/Fast Transfer	21
Automazione e reportistica	6	Video Call	22
COSA OFFRIAMO	8	Voice Mail	23
FUNZIONALITÀ AVANZATE	10		
FUNZIONALITÀ TELEFONICHE	11		
Automatic Call Distribution (ACD)	12	APPLICAZIONI	27
Advanced Call Routing (ACR)	13	CPN WebCTI	28
Call Recording	14	CPN Phone	30
Hot Desking	15	OFFERTA COMMERCIALE	32
Risponditore automatico multilivello (IVR)	16		
Servizio direzione/segreteria	17		
Servizio Paging	18		





SEMPLICITÀ D'USO E LIBERTÀ DI SCELTA

La tecnologia è di tutti

In un ambito tecnologico come quello del VoIP, spesso si deve scendere a compromessi e scegliere tra prestazioni avanzate e semplicità di fruizione.

Il nostro fine, invece, è quello di offrire una soluzione trasparente e immediata che punti a garantirle entrambe.

La semplicità d'uso, senza però rinunciare alla qualità, ha sempre guidato l'evoluzione del nostro prodotto.

Questo ci consente oggi di fornire **un set di funzionalità avanzate**, ma alla portata di tutti, **facili da usare e configurare**. Tale mix permette a CPN di raggiungere la massima flessibilità e scalabilità, adattandosi ai molteplici scenari del mercato VoIP.

La **volontà di lasciare i nostri utenti liberi di scegliere** completa la filosofia che ci guida nel rilascio dei nostri prodotti e successivi

aggiornamenti. Grazie a CPN, infatti, si è liberi di cucire l'abito perfetto secondo le proprie competenze, esigenze o interessi, ottenendo così la configurazione migliore per il proprio profilo aziendale.

Sei libero di scegliere le soluzioni che meglio si adattano alle tue esigenze, e il grado di autonomia con cui gestirle; in questo, sarà fondamentale il **ruolo di guida rivestito dal nostro partner certificato**. Quest'ultimo indicherà la migliore configurazione e ti metterà in condizioni di poterla gestire in piena autonomia.

Sei libero di scegliere se modificare velocemente la configurazione del centralino adattandola all'evoluzione della tua azienda. **CPN** non pone alcun vincolo sul numero di utenti e **cresce insieme a te**, senza richiedere un investimento iniziale proibitivo.



Sei libero di scegliere senza **alcun vincolo di compatibilità**; non produciamo soluzioni proprietarie e CPN garantisce piena compatibilità con tutti i prodotti SIP standard. Tutto questo è stato reso possibile grazie alle partnership che abbiamo stretto in questi anni con i più importanti e affidabili produttori presenti sul mercato VoIP, nell'ottica di voler assicurare un servizio robusto e affidabile.

“Il miglior risultato si ottiene quando ogni componente del gruppo farà ciò che è meglio per il gruppo e quindi, indirettamente, per sé.”

John Nash



SICUREZZA

In difesa dell'innovazione

La tecnologia VoIP, come ogni servizio IT, richiede un'attenzione particolare riguardo alla sicurezza. CPN tiene molto in considerazione questa tematica e offre una serie di strumenti volti a minimizzare i rischi e le conseguenze delle minacce esterne.

CPN garantisce quindi una copertura a 360 gradi in tema di sicurezza, robustezza delle soluzioni offerte e attenzione alla riservatezza delle informazioni.

Sicurezza dei servizi informatici offerti

- Supporto alla cifratura sia del canale di segnalazione che del canale media.
- Servizio di lucchetto elettronico: consente il blocco del telefono tramite un codice personalizzabile.
- Access Control List: permette l'accesso al centralino solo ad un set di indirizzi IP predefiniti.

- Advanced Call Routing: consente una definizione peculiare dei permessi di chiamata per ogni singolo utente, regolamentando l'instradamento delle chiamate (vedi pag. 13).

Affidabilità dell'hardware

Tutti i modelli hardware CPN sono completamente privi di parti in movimento e quindi resistenti ad ambienti chiusi o soggetti a vibrazioni.

Rispetto della privacy

I file delle registrazioni e i log completi e in chiaro delle chiamate, accessibili via interfaccia web, risultano protetti da una password di cui è a conoscenza esclusivamente il responsabile della privacy dell'utente finale e non il nostro partner certificato.



INTEGRAZIONE

Il pezzo che ti mancava

La tecnologia VoIP nasce per permettere l'integrazione di due mondi tradizionalmente separati tra loro: la telefonia e i servizi aziendali IT.

CPN punta a semplificare questa integrazione, offrendo molteplici modalità di interfacciamento standard verso piattaforme esterne di terze parti. Hai la possibilità in questo modo di incrociare i dati fonia con gli altri dati aziendali e sfruttare la tua infrastruttura telefonica per il processo di erogazione dei servizi.

Alcuni esempi pratici:

Con CPN è possibile consultare un database esterno per decidere automaticamente l'instradamento di una chiamata e limitare quindi l'accesso ad alcuni servizi solo agli utenti in possesso di un determinato codice identificativo.

Con CPN è molto semplice integrare il proprio CRM con le linee telefoniche e quindi chiamare un numero direttamente dal gestionale (click-to-call), importare la lista delle chiamate effettuate, ricevute o perse, e attivare, alla ricezione di una telefonata, l'apertura della scheda cliente relativa al chiamante.



AUTOMAZIONE E REPORTISTICA

Perché il tuo tempo è importante

CPN da sempre si impegna per migliorare la qualità del lavoro dei propri utenti e dei propri partner.

Il tempo rappresenta per chiunque la “valuta” più importante e costosa. Per questo motivo CPN offre una vasta gamma di strumenti per ottimizzare le tempistiche di messa in opera e manutenzione, a favore dell’efficienza lavorativa.

In questo modo si accorciano i tempi di attivazione e di ripristino dei servizi in caso di problematiche, con evidenti vantaggi sia per l’utente finale che per il nostro partner certificato.

Pochi semplici passi e sei operativo

I tempi di messa in opera di una rete VoIP, a causa della elevata complessità, sono generalmente più alti di quelli richiesti per una rete telefonica tradizionale. Questo spinge gli utenti finali a rimandare il passaggio al VoIP.

CPN mira a ridurre sensibilmente questo gap offrendo una configurazione semplice e veloce. Tutto ciò grazie a strumenti come:

- **L’auto-provisioning** degli apparati. Consente di generare e trasferire automaticamente ai telefoni il file di configurazione necessario al corretto funzionamento del dispositivo.
- **Procedure guidate** per la prima **configurazione** (vedi pag. 26).
- Importazione delle **informazioni** per la **configurazione** degli utenti tramite **file Excel**. In questo modo si può predisporre un numero elevato di utenze in pochi minuti.

Ci prendiamo cura della tua centrale

Riuscire a individuare immediatamente la causa di eventuali anomalie facilita gli interventi e la risoluzione dei problemi,



garantendo tempi minimi di ripristino dell'operatività.

Accedendo all'interfaccia di configurazione, nella schermata principale vengono mostrate una serie di informazioni che offrono una **fotografia sullo stato generale della centrale**.

Un completo registro chiamate (CDR) in grado di collezionare il flusso dettagliato di ogni singola chiamata interna o esterna (trasferimenti, trabocchi, controlli orari utilizzati, ecc.) permette di monitorare il reale profilo di utilizzo delle risorse telefoniche aziendali.

Il pieno supporto al protocollo standard SNMP (Simple Network Management Protocol) consente l'interfacciamento di CPN con un sistema esterno di monitoraggio al fine di valutare costantemente il corretto funzionamento dei propri servizi e componenti. Per i nostri partner, è disponibile sul sito **www.cpn.it** una serie di strumenti pensati per semplificare l'attività di identificazione e risoluzione delle problematiche.



COSA OFFRIAMO

Con CPN non rinunci a niente!

Caratteristiche di base (protocolli)

- Supporto SIP v.2.0 con trasporto su UDP e TCP.
- Cifratura della segnalazione (SIP/TLS) e del media (SRTP).
- Supporto ENUM.
- Controllo accessi sugli IP per gli interni (ACL).
- Supporto archivio rimovibile USB per storage esterno.
- Supporto SNMP (v1/v2c) in lettura (demone Net-SNMP).
- Supporto LDAP.

Servizi telefonici tradizionali

- Trasferimento di chiamata con e senza offerta.
- Inoltro di chiamata incondizionato.
- Parcheggio della chiamata.
- Prenotazione su occupato.

- Selezione passante in ingresso (DID).
- Gruppi di interni a squillo contemporaneo, sequenziale e ibrido.
- Lucchetto elettronico.
- Supporto BLF (Busy Lamp Field).
- Call pickup (esplicito, per gruppi di prelievo e con invito).
- CDR (Call Detail Record) completamente filtrabile ed esportabile.
- Servizio giorno/notte manuale e automatico con calendario.

Servizi telefonici avanzati

- Supporto alle videochiamate SIP/WebRTC (H263, H264, VP8).
- IVR multilivello completamente configurabile.
- Segreteria telefonica con invio dei messaggi vocali via e-mail.
- Audioconferenza multiutente/multistanza con possibilità di assegnazione della gestione delle singole stanze agli utenti.



- Possibilità di associare più terminali SIP allo stesso interno.
- Instradamento automatico delle chiamate in uscita completamente personalizzabile (ACR) con la possibilità di creare un numero illimitato di classi di utenza e di associarle a ciascun singolo utente.
- Registrazione delle chiamate (incondizionata e su richiesta, in ingresso e in uscita).
- Gestione avanzata delle code di attesa.
- Sistema integrato di provisioning avanzato degli apparati telefonici SIP (attualmente supportati telefoni Snom, Gigaset Pro, Yealink, Cisco SMB, Escene e Audiocodes).
- Servizio Direttore-Segretaria.
- Paging.
- Hot Desking.
- Definizione di Gruppi Chiusi di interni.
- Call Admission Control per subnet.

Servizi di Unified Communication

- Database Connector per l'instradamento dinamico delle chiamate in base al risultato di query su web service esterni.
- Rubrica degli interni, personale e di sistema web-based con funzioni click-to-call ed importazione/esportazione tramite CSV.
- Esportazione rubriche via LDAP server integrato.
- Importazione rubriche da LDAP esterni.
- Integrazione fisso-mobile tramite il servizio Forking to Mobile combinato con il Fast Transfer.
- Chat XMPP tra gli utenti del centralino.
- Supporto FAX (T.38 passante).
- WebAPI, API Rest e AMI (Asterisk Manager Interface) per l'integrazione con applicativi di terze parti.

Per la lista aggiornata delle funzionalità disponibili, si raccomanda di consultare il sito ufficiale del prodotto: **www.cpn.it**.

FUNZIONALITÀ AVANZATE

Funzionalità telefoniche



ACD

Gestisci le code d'attesa in modo avanzato, immediato e professionale.



ACR

Le classi ACR personalizzano la gestione delle chiamate uscenti.



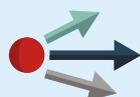
Call Recording

Registra, riascolta e conserva le chiamate più importanti.



Hot Desking

Attiva il tuo interno su qualsiasi terminale in pochi secondi.



Risponditore automatico multilivello

Il cliente potrà parlare sempre con la persona giusta.



Servizio Direzione/Segreteria

Il modo più semplice per filtrare le chiamate.



Servizio di Paging

Puoi gestire gli annunci direttamente da telefono.



Un numero, più dispositivi!

Stesso interno su smartphone, telefono fisso e PC.



Audioconferenza

Cambia il concetto di riunione aziendale, riducendo tempi e costi.



Fast Transfer

Con il Fast Transfer fai un passo nel mondo della convergenza fisso-mobile.



Forking to Mobile

Rimani sempre reperibile, senza installare nessuna app.



Video Call

I protocolli video più avanzati a tua completa disposizione.



Voicemail

La messaggistica telefonica creata su misura per le tue esigenze.



Alta affidabilità

Assicurati la continuità del servizio grazie al cluster HA di CPN.



Licenze multitenant

Massima scalabilità, senza compromessi.



CPN FAX server

Invia i tuoi documenti tramite web browser o email, basta inserire il numero di fax.

Applicazioni



CPN CTI

Interfaccia rapida ed intuitiva, disponibile anche in modalità softphone.



App mobile KCTI

I servizi CPN ti seguono anche fuori ufficio grazie alla nuova app mobile.



CPN Attendant Console

Semplifica al massimo il lavoro del centralinista.



CPN Call Center

È la soluzione che CPN dedica a chi fa del call center il proprio core business.



FUNZIONALITÀ TELEFONICHE



AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION (ACD)

Tutta un'altra attesa

Il servizio ACD consente di offrire un'accoglienza professionale impegnando l'attesa di chi chiama fintantoché non si liberi l'operatore. Verrà comunicato al cliente il tempo di attesa stimato, il posizionamento in coda e altre informazioni personalizzabili. Quando un operatore si sarà liberato, il sistema distribuirà le chiamate a seconda della politica di impegno selezionata.

Priorità della coda

Un operatore può essere impegnato su più code a priorità diverse. In caso di concomitanza di chiamate in attesa su più code, il servizio presenterà all'operatore la chiamata proveniente dalla coda a priorità più elevata.

Notifica della coda di provenienza

Quando il servizio ACD presenta all'operatore una chiamata, gli notificherà tramite un messaggio audio e/o sul display del telefono l'identificativo della coda di provenienza per rispondere al meglio alle richieste del

chiamante. Solo sul modello Mini il numero di code d'attesa è limitato a 1.

CASO D'USO

Un cliente compone un numero di telefono per accedere a un servizio di supporto tecnico. Il servizio ACD accoglierà il cliente presentando un messaggio preregistrato: "Benvenuto in MyBank. La sua chiamata è ora la prima in lista e verrà risposta appena si libera un operatore. Il tempo di attesa stimato è meno di cinque minuti". Seguirà una musica di attesa. L'operatore, prima di prendere in consegna la richiesta, riceverà una serie di informazioni riguardanti la chiamata in arrivo (coda di provenienza, da quanto tempo il cliente è in attesa, ecc.). Queste informazioni saranno utili all'operatore per rispondere nel modo più adeguato alle richieste del cliente.



ADVANCED CALL ROUTING (ACR)

Prendi la strada giusta

Per far sì che le tue risorse aziendali vengano utilizzate nel modo corretto, CPN ti permette di regolamentare l'accesso alle linee telefoniche. Il servizio di **Advanced Call Routing**, infatti, consente una definizione peculiare dei permessi di chiamata per ogni singolo utente e **l'instradamento più adeguato**, ad esempio il più economico, in base al numero chiamato.

Con CPN puoi creare un numero illimitato di regole ACR, configurabili secondo una corrispondenza per prefisso o per numero esatto.

Ogni interno registrato su CPN viene associato a una classe ACR e potrà, di conseguenza, chiamare solo i numeri abilitati dalla specifica classe assegnata (ad esempio fissi e mobili, ma non numeri internazionali).

CASO D'USO

Il servizio Advanced Call Routing permette di creare delle categorie di permessi per le chiamate in uscita relative ai diversi reparti dell'azienda: amministrazione, marketing, vendita, tecnico, ecc.

Ad esempio il reparto amministrativo non potrà effettuare chiamate all'estero, il marketing e vendite sì.



CALL RECORDING

(Ri)ascolta i tuoi clienti!

CPN ti offre la **possibilità di registrare le tue telefonate tramite la pianificazione di regole di registrazione sia incondizionata che su richiesta**. Il responsabile della privacy della tua azienda sarà il solo a poter accedere all'archivio delle registrazioni e configurare il servizio. A sua discrezione potrà delegare i suoi poteri ad altri utenti (visita il sito www.cpn.it per scaricare il manuale sull'assegnazione dei permessi sulla privacy).

Il servizio si può attivare sia per chiamate

da numeri esterni che tra interni e si potrà personalizzare con un messaggio che notifica all'interlocutore l'inizio della registrazione. I file possono essere conservati sullo spazio di archiviazione di CPN, su un dispositivo esterno collegato alla porta USB della centrale, oppure su un NAS. Tramite l'interfaccia web è possibile, inoltre, copiare e spostare i file da un supporto all'altro, scaricarli sul proprio PC o eliminarli

definitivamente. Servizio non disponibile per il modello Mini.

CASO D'USO

Questo servizio è rivolto a qualunque azienda che debba registrare le chiamate sia per erogare servizi ad elevata criticità con obblighi legali o semplicemente per tenere traccia delle chiamate importanti.

Quando un utente chiama per la sottoscrizione di un contratto per via telematica, gli viene comunicato che la telefonata sta per essere registrata ai sensi del trattamento dei dati personali o come prova dell'avvenuta conversazione e del suo contenuto. Completata la telefonata, l'azienda potrà riascoltarla o conservarla.



HOT DESKING

Il tuo interno dove vuoi tu!

La rivoluzione degli spazi di lavoro è un caposaldo della filosofia *smart working* e ha sovvertito la concezione di postazione fissa assegnata. CPN ti aiuta ad abbracciare questa filosofia con il servizio Hot Desking.

Non sei più vincolato a lavorare in una postazione permanentemente assegnata ma hai la **possibilità di utilizzare un telefono qualsiasi della tua azienda, purché abilitato**, effettuando una procedura di login autenticata da un PIN personale.

Al logout, il telefono precedentemente

associato alla tua identità tornerà disponibile per altri utenti, liberando la relativa scrivania.

CASO D'USO

In un'azienda con più sedi può presentarsi, per un dipendente, la necessità di spostarsi da una zona all'altra.

Con il servizio Hot Desking, può mantenere la propria identità telefonica su qualsiasi postazione aziendale libera inserendo sul terminale telefonico il proprio PIN di accesso Hot Desking.

Al riconoscimento del PIN, il dipendente ha quindi a disposizione i propri contatti, pulsanti di chiamata rapida, ecc.

Al logout il sistema riporterà il terminale alla condizione precedente il login.



RISPONDITORE AUTOMATICO MULTILIVELLO (IVR)

Dritti al punto!

Il risponditore automatico (IVR) permette l'instradamento di una chiamata in entrata verso un determinato interno o servizio

mediante la selezione di uno dei tasti numerici del telefono.

Il servizio IVR può risultare molto comodo per le aziende che non hanno personale centralinista. Può anche essere d'aiuto alla propria clientela, svolgendo servizi informativi attraverso un semplice messaggio vocale, ottimizzando, così, sia il tempo del cliente che quello dell'azienda.

CPN, con la sola eccezione del modello Mini, non ha limitazioni sul numero di menù e sottomenù IVR definibili.

CASO D'USO

Quando un cliente chiama in azienda, l'IVR gli chiederà a quali servizi desidera accedere elencando una serie di possibilità identificate con i numeri del tastierino telefonico. Ad esempio: "Siete in linea con TV Shop Premere 1 per parlare con l'ufficio commerciale; premere 2 per il reparto tecnico, premere 3 per il magazzino, restare in linea per parlare con un operatore". Una volta selezionata la voce 3, il risponditore automatico presenterà le opzioni successive al cliente per un instradamento più preciso della chiamata:

"Premere 1 per servizio resi, premere 2 per conoscere lo stato di un ordine, premere 3 per tornare al menù principale".



SERVIZIO DIREZIONE/SEGRETERIA

Il modo più semplice per filtrare le chiamate

Questo servizio consente a una o più utenze (segretarie) di **filtrare le chiamate dirette a un altro interno** (direttore).

Solamente le "segretarie" (ed opzionalmente i "direttori" configurati in altri gruppi) potranno contattare direttamente un "direttore" sul suo interno.

Le "segretarie" avranno quindi il compito di rispondere alle chiamate effettuate all'interno del "direttore", verificare la disponibilità del "direttore" ed eventualmente trasferirgli la chiamata.

CASO D'USO

All'interno di una realtà lavorativa gerarchizzata, che sia un'azienda, un'istituzione o una pubblica amministrazione, un dipendente non potrà contattare l'interno del dirigente in modo diretto ma, se il filtro Direzione/Segreteria è attivo su CPN, la chiamata sarà diretta automaticamente alla "segretaria", un "filtro" che valuta la disponibilità del dirigente a rispondere.

Discorso diverso nel caso in cui invece la chiamata sia effettuata da un manager della stessa azienda: digitando l'interno del "direttore" otterrà risposta diretta senza il passaggio da alcun filtro.



SERVIZIO PAGING

Diffondi la voce!

Il servizio Paging, comunemente utilizzato per effettuare annunci informativi o di emergenza, permette di **inviare, dal tuo telefono, un messaggio audio dal vivo o pre-registrato a più destinatari contemporaneamente.**

CPN ti consente di definire un numero arbitrario di "Gruppi di Paging".

Ciascuno di essi è indipendente dagli altri, ed è completamente configurabile in termini di autorizzazioni, scelta delle destinazioni, della modalità operativa e dei messaggi da riprodurre.

CASO D'USO

In un supermercato l'addetto alla cassa ha la necessità di contattare un responsabile di reparto; digitando il prefisso associato al servizio Paging sul proprio telefono, può chiamarlo alle casse attraverso il sistema di audio diffusione del negozio.

In un ufficio, in caso di presunto pericolo, si

può avvisare la totalità dei dipendenti con una semplice telefonata. Il responsabile della sicurezza può inviare un messaggio di allarme pre-registrato su tutti i terminali dell'azienda semplicemente digitando, sul proprio telefono, un prefisso associato al servizio Paging unito a un codice di riferimento.



UN NUMERO, PIÙ DISPOSITIVI! (A SINGLE NUMBER)

Uno per tutti!

Un solo numero di interno per tutti i dispositivi che vuoi. Non sarà più necessario tenere sotto controllo telefono fisso, cordless, softphone ecc.

Sfruttando il servizio Single Number le chiamate in ingresso saranno presentate automaticamente a tutti i terminali collegati al tuo interno.

Valido anche per le chiamate in uscita; non importa da quale dispositivo si chiami, il numero visualizzato sarà sempre quello del tuo interno.

CPN consente, inoltre, di definire il numero massimo di chiamate che puoi ricevere contemporaneamente tra tutti i tuoi dispositivi, prima di restituire un tono di occupato. Questo servizio, chiamato Busy Level, è personalizzabile per ogni utente.

CASO D'USO

Un medico in ospedale non può rischiare di non essere reperibile. Nel caso in cui venga chiamato a lasciare scoperta la sua postazione, ad esempio per una visita in corsia, può portare con sé il proprio interno su un terminale DECT, risultando sempre raggiungibile.



AUDIOCONFERENZA

Nuovi orizzonti per i tuoi meeting

Con l'avvio di una stanza di audioconferenza si possono collegare tra loro persone interne o esterne all'azienda, abbattendo le distanze e ottimizzando quindi i processi aziendali. Puoi effettuare riunioni a distanza, con il tuo team o con i tuoi clienti, attraverso un qualsiasi telefono, fisso o mobile, o attraverso il PC.

Al momento della creazione di una nuova stanza è possibile definire:

- Il PIN di accesso utenti, richiesto al momento della connessione alla conference.
- Il PIN amministratore, un utente con diritti avanzati.

Ogni utente può, inoltre, gestire la propria stanza di audioconferenza (assegnatagli dall'amministratore di sistema) assumendone i permessi di moderatore.

CASO D'USO

La globalizzazione dei mercati ha portato a un cambiamento nelle relazioni commerciali. Aumentano le distanze geografiche, diminuiscono i tempi di trattativa.

Con il servizio Audioconferenza di CPN si riducono le distanze e si accelerano i tempi. Tramite un dispositivo telefonico, è possibile collegare in contemporanea, nella stessa stanza, diverse persone interne o esterne all'azienda come colleghi, clienti o fornitori, dislocati in sedi diverse. Ciò è possibile grazie alla semplice condivisione di un codice PIN che l'amministratore della stanza di audioconferenza invierà a tutti i partecipanti.



FORKING TO MOBILE/FAST TRANSFER

E sei sempre connesso!

Forking to Mobile

Particolarmente utile per chi viaggia spesso per lavoro, la funzione Forking to Mobile garantisce la massima raggiungibilità.

Tutte le chiamate dirette all'interno possono essere automaticamente inoltrate anche al numero mobile associato all'utente.

Fast Transfer

La funzione Fast Transfer permette il trasferimento di una chiamata in corso dal telefono fisso al mobile, e viceversa, garantendo la continuità della conversazione.

CASO D'USO

Per chi viaggia spesso per lavoro o resta fuori dall'ufficio per molto tempo a causa di appuntamenti, essere raggiungibile al numero aziendale resta una delle priorità. Se il servizio Forking to Mobile è abilitato, tutte le chiamate in arrivo al tuo interno aziendale sono contemporaneamente duplicate sul tuo cellulare. Puoi liberamente rispondere al tuo smartphone e, una volta rientrato in ufficio, proseguire la conversazione comodamente seduto alla tua scrivania, inoltrandola al terminale fisso. Questo servizio, il Fast Transfer, si attiva semplicemente digitando un codice sul tastierino numerico del terminale in uso. È facile e veloce: il flusso di chiamata non sarà interrotto e la conversazione proseguirà naturalmente.



VIDEO CALL

Quando la sola voce non basta

CPN offre di serie su tutti i suoi modelli il servizio di video chiamata (H263, H264, VP8).

In aggiunta agli usi più comuni della tecnologia video, come ad esempio la semplice video comunicazione uno a uno, i video-citofoni o le telecamere di sicurezza, **CPN offre il pieno supporto al protocollo WebRTC (sia per l'audio che per il video).**

Con WebRTC è più semplice integrare i servizi telefonici all'interno di piattaforme web per offrire ai propri clienti un servizio di contatto diretto attraverso il proprio sito.

CASO D'USO

Un'azienda potrebbe chiedere alla società che le gestisce il sito aziendale di implementare nel proprio sito web un client WebRTC per consentire ai visitatori di entrare in comunicazione audio/video con le vendite o il supporto tecnico.

Ad esempio, un cliente vede sul sito un prodotto, accanto alla cui foto è presente un pulsante "Clicca qui per parlare con noi"; cliccando il cliente viene messo in contatto, tramite il proprio PC e senza costi aggiuntivi rispetto al traffico dati, con il supporto vendite che risponderà a tutte le domande del caso: "Il prodotto è in pronta consegna? Posso vederlo? ecc..".



VOICE MAIL

Sicura, illimitata, ovunque!

Il tradizionale servizio di segreteria telefonica esiste da anni, la vera novità consiste nella modalità di fruizione.

Con **Voice Mail puoi riascoltare il messaggio ricevuto non solo tramite telefono, ma anche tramite la tua posta elettronica.**

Ogni utente può personalizzare e gestire la propria casella vocale direttamente da telefono.

Queste le funzionalità a disposizione dell'utente:

- Segreteria telefonica protetta da una password numerica personalizzabile.
- Registrare un nuovo messaggio di benvenuto, ascoltare o cancellare i messaggi ricevuti.
- Ricevere la notifica di un nuovo messaggio via e-mail.
- Inoltrare automaticamente via e-mail i messaggi audio registrati in segreteria.

CASO D'USO

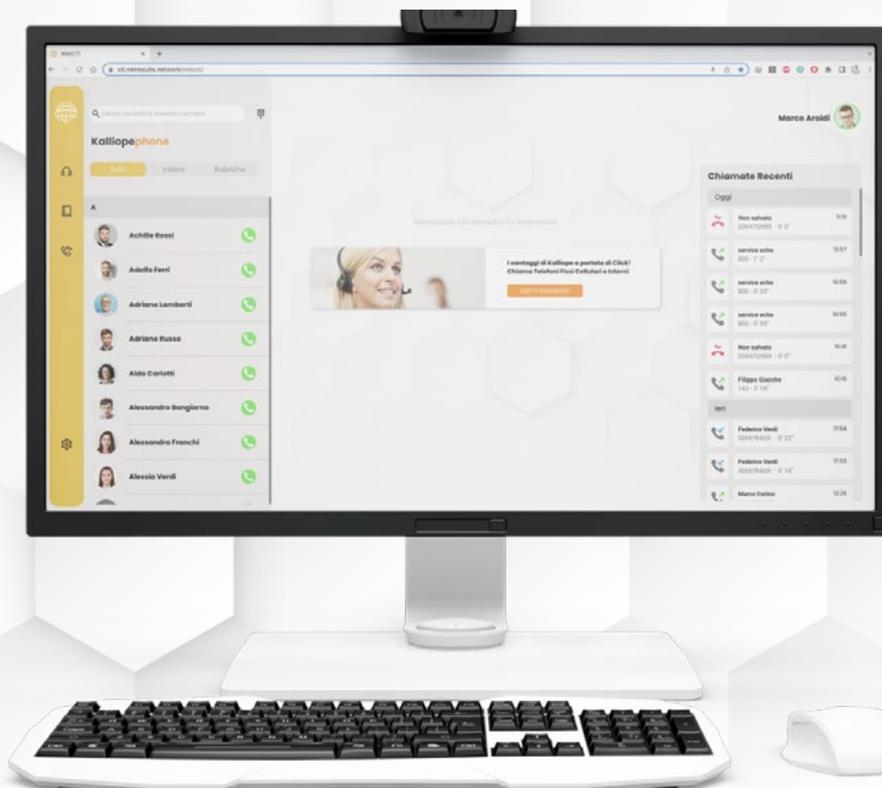
In un'azienda ogni interno è tipicamente collegato a una segreteria telefonica. Se sei impossibilitato a rispondere, una voce pre-registrata darà istruzioni al chiamante di lasciare un messaggio vocale.

Riceverai, successivamente, sulla tua casella di posta un'e-mail contenente o solo la notifica, o la notifica con allegato il file audio del messaggio in segreteria.

Con l'app mobile (vedi pag. 29) potrai ascoltare e gestire i messaggi vocali anche direttamente dal tuo cellulare.

A man with grey hair, glasses, and a beard is looking down at his smartphone. He is wearing a dark blue jacket over a light-colored shirt and a blue patterned tie. The background is a blurred city street with buildings. The overall lighting is warm and golden.

APPLICAZIONI



CPN WEBCTI

Il client CPN web-based

Sei stanco di essere vincolato alla tua scrivania?

Gestire le chiamate aziendali ti obbliga a stare alla tua postazione di lavoro? Ti piacerebbe accedere a tutti i tuoi contatti direttamente dal tuo browser web, senza dipendere da un determinato device?

Lavora ovunque con CPN WebCTI

Il nuovo WebCTI ti permette di essere sempre raggiungibile per i tuoi colleghi e clienti, lavorando ovunque come se fossi in ufficio, garantendo la continuità operativa del tuo team anche in mobilità.

Tramite web browser accedi infatti ai servizi telefonici CPN e alle informazioni contenute nella centrale telefonica, senza la necessità di hardware aggiuntivo o di applicazioni installate localmente. Il client CPN CTI web-based consente anche la gestione delle code:

con l'accesso in tempo reale alle informazioni, l'utente può visualizzare il proprio stato su ogni coda, comprese eventuali pause.

Inoltre, è possibile commutare facilmente tra le diverse code disponibili, facilitando la gestione delle proprie attività.

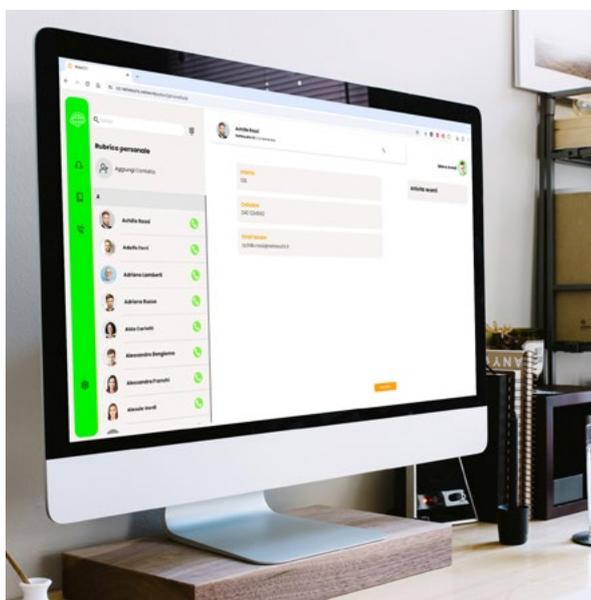
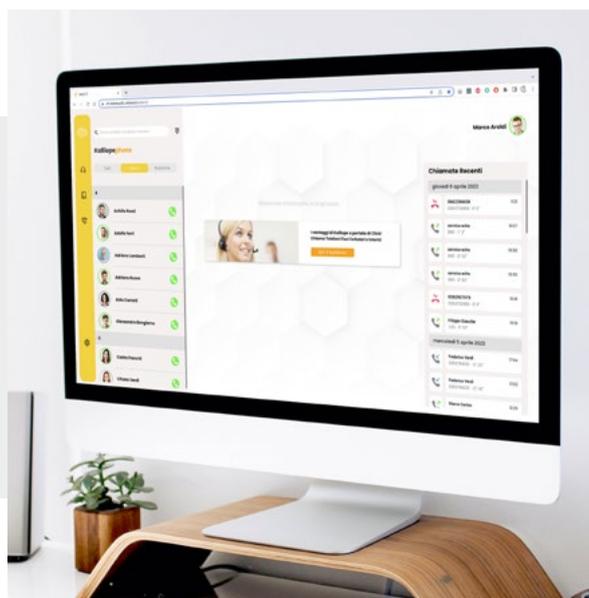
Un'interfaccia intuitiva e user-friendly

CPN WebCTI ti consente di avere con grande semplicità:

- Uso del tuo numero d'ufficio ovunque ti trovi, sia per le chiamate in ingresso che in uscita
- Massima flessibilità: accesso da qualsiasi dispositivo connesso a Internet
- Tutti i contatti a portata di click
- Gestione delle chiamate
- Accesso al CDR

Home

La schermata principale mostra un pratico elenco di contatti, mette in evidenza le chiamate in ingresso e presenta le informazioni sulle chiamate recenti (effettuate, perse, non risposte).

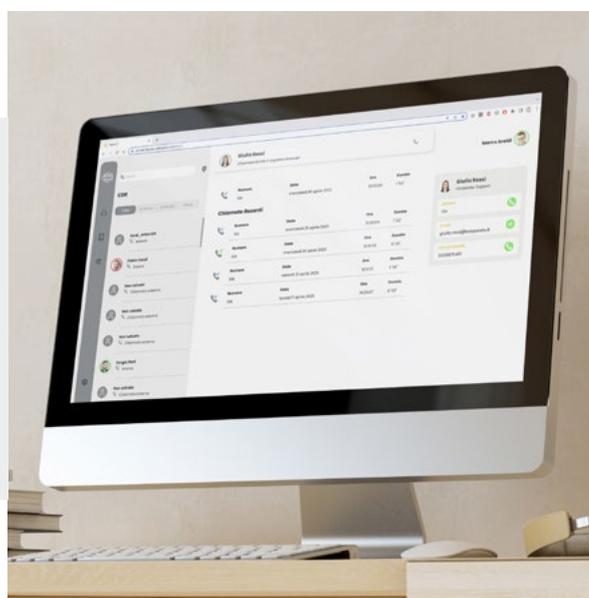


La tua rubrica

Nella sezione della rubrica è possibile visualizzare e aggiungere i propri contatti, ricercare tramite la barra di ricerca e visualizzare le attività recenti.

Il tuo registro delle chiamate

Il CDR fornisce una panoramica di tutte le chiamate, con la possibilità di selezionare quelle in arrivo, in uscita e perse. Delle chiamate è indicato in dettaglio il numero, la data, l'ora e la durata.





CPN PHONE

CPN sempre con te!

Vuoi rimanere connesso alla tua azienda dal tuo smartphone quando sei fuori ufficio?

Hai bisogno di comunicare con colleghi e clienti ovunque ti trovi, mantenendo l'affidabilità del tuo interno aziendale?

CPN Phone è l'App che ti consente di avere CPN sempre con te.

CPN Phone ti offre la possibilità di telefonare tramite connessione Internet, trasformando il tuo smartphone in un vero e proprio interno aziendale. Grazie alla tecnologia VoIP avanzata, puoi effettuare e ricevere chiamate anche quando sei fuori ufficio, mantenendo la stessa professionalità e affidabilità di sempre. Col client CPN Phone, disponibile per iOS e Android, hai accesso a tutte le funzionalità di comunicazione aziendale ovunque ti trovi, per beneficiare di un'esperienza di lavoro flessibile e senza interruzioni. Con un'unica soluzione intuitiva, questa applicazione ti consente di

ridurre i costi e migliorare l'efficienza delle comunicazioni.

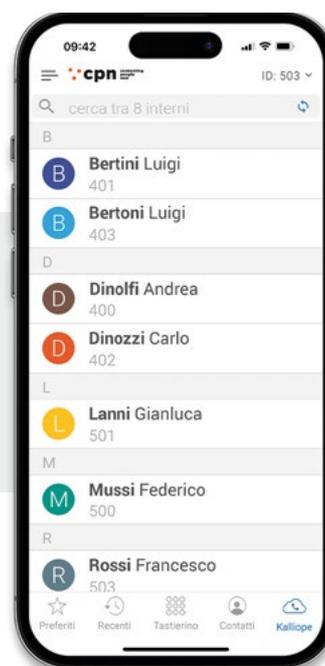
CPN Phone è l'App che ti consente di avere CPN sempre con te.

CPN Phone ti consente di:

- Ricevere ed effettuare chiamate utilizzando il tuo interno aziendale, indipendentemente dalla tua posizione geografica
- Avere sul tuo device mobile la rubrica di tutti gli interni aziendali
- Sincronizzare i tuoi contatti e accedere rapidamente a tutti i tuoi numeri di telefono
- Intervenire sulle chiamate in corso:
 - Unisci più chiamate in modo da ottenere una conferenza con più partecipanti
 - Trasferisci la chiamata: due chiamate in corso vengono messe in comunicazione, lasciando così libera la propria linea
 - Scambi la chiamata: passi da una chiamata all'altra, mettendo in pausa una delle due (servizio shuttle)

La tua rubrica

Nella sezione dedicata visualizzi l'elenco degli interni aziendali, in Rubrica trovi invece i tuoi contatti personali sincronizzati col tuo device.



Semplicità d'uso

L'interfaccia dell'applicazione è semplice e intuitiva: tutte le funzionalità principali di chiamata sono incluse in un'unica schermata per permettere di chiamare, rispondere e agire rapidamente.

Gestisci le tue chiamate

È possibile unire più chiamate in modo da ottenere una conferenza, così come trasferire la chiamata o scambiarla per passare da una all'altra, mettendo in pausa una delle due (servizio shuttle).





OFFERTA COMMERCIALE

CPN: una strada differente

Scalabilità: CPN cresce insieme a te

CPN è una soluzione completa che non pone limiti sul numero di interni registrabili, sul numero di livelli dell'IVR, caselle vocali, postazioni operatore call center, ecc. garantendo la massima scalabilità del sistema e quindi una importante protezione dell'investimento.

CPN: offerta chiara e personalizzabile

L'offerta commerciale CPN propone un set di funzionalità configurabili sulla base delle esigenze aziendali. Sarà cura del nostro partner certificato e qualificato presentare la soluzione migliore, strutturata per le necessità e gli interessi dell'utente finale. È nostra cura mettere i partner in condizioni di poter svolgere al meglio il ruolo di guida, supportandoli con corsi di aggiornamento e fornendo loro tutti gli strumenti necessari.

Soluzione CPN: il top player in ogni ruolo

CPN garantisce la piena compatibilità con tutti gli apparati SIP standard. Non esistono terminali o gateway proprietari CPN.

La soluzione vincente si ottiene integrando in modo semplice e immediato i top player ciascuno nel proprio ruolo (telefoni, gateway, adattatori, ecc.).



Copyright © 2024 Cwnet S.r.l.

Tutti i diritti riservati.

CPN® è un marchio registrato Cwnet S.r.l.

Loghi e marchi citati in questa pubblicazione sono di proprietà dei rispettivi titolari.



Cwnet S.r.l.

Centro Direzionale Olidor
Via degli Oliveti, 110 - 54100 Massa (MS)
Italy

Tel (+39) 0585 091515

info@mail.cpn.it

www.cpn.it